

岡山市個人住民税特別徴収
コールセンター業務委託

業務要件一覧表

業務要件一覧表

番号	要件名		要件内容
1	コールセンターの設置	設置目的	特別徴収に関する問い合わせ等に対応するために、コールセンターを設置すること。
2		対応範囲	<p>コールセンターにおいては、他の要件内容に定める場合を除き、主に次の問い合わせに対し、的確な対応ができるものとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特別徴収の制度 ・特別徴収に関する手続（各種届出の記載方法および手続が行える窓口の案内を含む） ・給与所得者異動届出書・特別徴収への切替届出（依頼）書の送付の申し出の受付（ただし、事業所への送付先確認ができる場合に限る） ・特別徴収制度に関連する他の制度（住民票、税、生活保護、年金、社会保険等、各種手当、等）に関する簡単な問い合わせへの対応及び岡山市の担当窓口への誘導
3		対応言語	コールセンターでは、日本語で対応すること。
4	要員	要員体制	コールセンターの運営にあたり、オペレーター、スーパーバイザーの必要な要員及び人員を確保すること。
5		要員配置	コールセンターのスーパーバイザーは1名とするが、別にサブスーパーバイザーを置くことは差し支えない。スーパーバイザー及びオペレーターについては、コールセンターの運営が効率的に行え、かつ、放棄呼の発生が極力抑えられるように、適切な人員配置を行うこと。
6		バックアップ体制	事故や病気等の事由により、突発的に要員が出勤できない事態が生じたとしても、業務に支障を生じさせることなく運営できる体制をとっておくこと。
7		オペレーターの要件①	オペレーターは、事前に作成したマニュアル及びFAQにより制度を熟知し、事業所等からの問い合わせを受け付けた際には、適切な対応が行えるものとする。
8		オペレーターの要件②	オペレーターは、その業務を行うために必要とされる能力（電話対応スキル、機器類の操作、対応フロー（業務フロー、エスカレーションフロー、対応記録の記入方法等））を、対応業務に携わる前に習得しておくこと。
9		オペレーターの要件③	オペレーターは、コールセンター要員としての一般常識を持ち、かつ、対応マナーに優れた者とする。
10		スーパーバイザーの要件①	スーパーバイザーは、オペレーターと同等以上の能力を備えていると共に、オペレーターでは対応できない案件について適切に対応できること。
11		スーパーバイザーの要件②	スーパーバイザーは、オペレーターへの教育及び研修を実施すると共に、コールセンターの運営管理を行うこと。また、オペレーターが足りないときには、その業務を代行すること。
12		その他の要員	コールセンターの運営に当たり、機器類の保守管理等に必要な要員を確保すること。

業務要件一覧表

番号	要件名		要件内容
13		指揮命令系統	各オペレーターに対しては、スーパーバイザーが業務上の指示等を行い、発生した疑義等への対応も行うこと。なお、岡山市が、各オペレーターに直接、業務上の指示を行ったり、オペレーターからの質問に回答することはできない。
14	研修	制度以外の行政知識の習得	各要員は、実際のコールセンター業務に携わる前に、受託者が実施する研修により、特別徴収の制度のみならず、岡山市の組織構成、主な窓口での対応内容（特に、窓口ごとで、対応できる申請等に違いがある旨）、出先機関の概要及び地理情報などの基本的な知識を習得しておくこと。
15		制度知識の習得	各要員は、実際のコールセンター業務に携わる前に、受託者が実施する研修により、特別徴収の制度に関する知識を、十分に習得しておくこと。
16		事前研修の実施①	受託者は、各要員に対して、必要となる知識や技能等を習得するための研修を、実際のコールセンター業務に携わる前までに実施しなければならない。 なお、この研修に必要な費用については、すべて委託費に含むものとする。
17		事前研修の実施②	受託者は、各要員に対し、コールセンター業務開始前（開始後に配置された要員については、始める前）までに、個人情報保護及び情報セキュリティの確保に関して必要な研修を行うこと。同時に、各要員が、さまざまな人権問題について正しい認識を持って業務に当たるための研修も実施すること。
18	各要員	スーパーバイザーの役割①	スーパーバイザーは、岡山市と協力して、オペレーターの業務に必要な各種知識に関するマニュアル（FAQを含む）を事前に作成すると共に、それによってオペレーターに対する事前研修を行うこと。
19		スーパーバイザーの役割②	スーパーバイザーは、コールセンター業務開始後に新たに加わったオペレーターに対しても事前研修を実施すること。
20		スーパーバイザーの役割③	スーパーバイザーは、コールセンター業務開始後においても、必要に応じて研修や対応内容の反省会などを実施し、対応品質の維持及び向上に努めること。
21		スーパーバイザーの役割④	スーパーバイザーは、事前に作成したマニュアル及びFAQについては、業務遂行中であっても、各要員が簡単に閲覧可能であるように準備すること。また、業務開始後においても、発生した事案に応じて、岡山市と協力して適宜改訂を加えると共に、その旨を各要員に徹底すること。
22	ファシリティ	業務スペース①	互いのオペレーターの声が反響して対応の妨げにならないように、ローパーテーション等を用いて防音に配慮すること。
23		業務スペース②	コールセンターの業務に必要な机、椅子、ラック、什器、事務機等は、受託者の責任において、必要分用意すること。
24		電話設備①	コールセンターに必要な電話設備等は、受託者が整備すること。
25		電話設備②	<p>対応業務の効率化に資するため、電話機は、次のような機能（例示）を有するものであること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヘッドセット式であること。 ・外線保留及び転送が可能であること。 ・着信呼数、対応時間などが自動記録できるものであること。

業務要件一覧表

番号	要件名		要件内容
26		電話設備③	全通話録音機能を付加するかどうかは受託者の任意とするが、付加する場合には、録音する旨を案内するアナウンスが着信時に自動再生されるものであること。また、通話録音データは厳重に管理すると共に、本委託業務終了時まで適切に廃棄すること。
27		設備等の保守管理	受託者が用意する機器類、什器等については、受託者の責任において、保守・管理・故障対応等を行うこと。なお、これに伴う費用については、受託者の負担とする。
28	業務要件	全体計画	コールセンターの開設にあたっての設計・構築・試験運用などをまとめた業務実施計画書を作成し、速やかに岡山市に提出すること。
29		進捗管理	業務実施計画書で定めた各作業においては、適宜進捗状況を確認すると共に、岡山市に状況を報告すること。また、コールセンターの運営で問題が生じた場合には、速やかに岡山市に報告すると共に、必要な措置を講じること。
30		開設準備	コールセンターの運営に必要な施設、設備、機器類等の設置及び調整を、コールセンター開設前までに完了させること。
31		業務運営マニュアル作成	以下に例示する内容を含む業務運営マニュアルを、岡山市と協議の上、コールセンター開設前までに整備すること。 <ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターの管理・監督体制 ・業務量の変動に対応する運用方法 ・体制及び要員配置 ・各要員の任務分担 ・問い合わせ等の電話対応 ・特別徴収の制度 ・各種FAQ
32		問い合わせ対応業務①	岡山市から転送された電話による問い合わせを一次受け付けし、業務運営マニュアル、FAQ、制度説明パンフレット、岡山市が提供する各種資料等を用いて、適切な対応を行うこと。
33		問い合わせ対応業務②	電話での対応の際には、最初に岡山市課税管理課特別徴収コールセンターであることを告げること。
34		問い合わせ対応業務③	回答までに長時間を要すると判断される場合などについては、いったん電話を切って折り返し電話の対応を行うなど、臨機応変な対応を行うこと。
35		問い合わせ対応業務④	問合せ者と受託者間の苦情、トラブルへの対応は、原則として受託者の責任で行うこと。ただし、岡山市に引き継ぐ必要のあるものは、直ちに受託者から岡山市へ引き継ぐこと。
36		誘導対応業務	コールセンターでは回答不能な問い合わせ（明らかに特別徴収とは関連しないもの、回答に個人情報が含まれるもの、回答に行政的判断（公権力の行使等）が含まれるものなど）については、岡山市への引継ぎ又は岡山市その他各種の行政機関等への誘導を行うこと。

業務要件一覧表

番号	要件名		要件内容
37		個人情報の収集	利用者の個人情報は、「異動届出書・切替届出（依頼）書等の送付依頼」や、「折り返しでの電話対応」など、必要がある場合に限り、最小限の範囲で聴取すること。特に「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に基づき通知された個人番号（マイナンバー）は聴取しないこと。
38		対応記録作成①	コールセンターでの対応については、別紙に例示する内容を「対応記録」として記録すること。
39		対応記録作成②	対応記録は、対応1件ごとに作成すること。なお、「折り返し電話」となった場合には、「最初の電話」と「折り返し電話」それぞれで対応記録を作成し、相互の関連が分かるような紐付けを行うこと。
40		対応記録作成③	対応記録は、紙媒体（A4紙）に1件1葉にて作成することを原則とするが、受託者側で別途システム（以下「対応記録管理システム」という。）を構築し、それへの入力とすることも差し支えない。
41		対応記録作成④	作成した対応記録は、厳重に管理すること。
42		対応記録作成⑤	作成した対応記録は、1日に4回程度で取りまとめ、岡山市の指定する方法（別途協議）により提出すること。なお、「対応記録管理システム」を使用する場合でもA4サイズに印字できる形で提出すること。
43		報告業務（終結時）	コールセンター業務の終結後、実施報告書を取りまとめ、全体の件数を報告すること。集計方法等については、別途協議するものとする。
44		報告業務（随時）	誤案内や問題が発生し、岡山市への報告が必要と判断した場合には、速やかに口頭にて報告すること。また、その内容については書面にて日次で報告すること。
45	品質要件	サービス指標	コールセンターの運営に当たっては、受託者は次の目標値を達成できるように業務に当たること。 ・一次解決率（特別徴収に係る一般的な質問で、コールセンターで行う一問一答のみで解決に至った件数の率）：70%以上
46	セキュリティ対策	セキュリティ対策	コールセンターにて「対応記録管理システム」を使用する場合には、セキュリティ対策を行うこと。
47	個人情報保護	個人情報保護①	コールセンターで作成した対応記録その他個人情報が記載された帳票類については、他の要件内容で定める持ち出し時を除き、コールセンターから持ち出してはならない。また、コールセンター内においても、施錠できるロッカー等にて厳重に保管し、岡山市が指定する時期において持ち出し又は廃棄処分を行うこと。
48		個人情報保護②	コールセンターにおいて、対応業務の必要により、個人情報を記したメモを作成する場合であっても、メモに記載する内容は必要最小限とすると共に、必要でなくなり次第、ただちに廃棄処分を行うこと。
49		個人情報保護③	不要となった紙媒体の廃棄は、他の要件に定められているものを除き、個人情報記載の有無に関わらず、作業場所内部でペーパーシュレッダー等を用いての細断処理（クロスカットで、細断寸法が約4×30mm以下とする）によるものとする。
50		個人情報保護④	受託者は、各要員が個人情報を記録した外部記憶媒体（紙媒体を含む）を、コールセンターから外部に持ち出さないための方策を講じなければならない。

業務要件一覧表

別紙（コールセンター）対応記録への記録内容（例）

項目	内容
・整理番号	対応記録の1葉ごとのユニーク番号
・継続前整理番号	今回の対応が、以前の対応案件の継続であることが判明した場合に、以前の対応記録の整理番号を記入する
・受付区分	問い合わせ、意見要望、苦情、等
・対応区分	完了、市へ折り返し依頼、緊急エスカレーション、誘導等
・受付日	電話を受け付けた年月日
・受付時刻	電話を受け付けた時刻(時・分・秒)
・終話時刻	電話を終えた時刻(時・分・秒)
・通話時間	対応に要した通話時間(時・分・秒)
・受付者氏名	電話を受け付けたオペレーター氏名
・指定番号	市から通知している、事業者(特別徴収義務者)の指定番号
・事業者情報	事業者の名称、所在地、電話番号、担当者名
・対象者の情報	該当の対象者の氏名、振り仮名、住所および生年月日など、問い合わせに回答するために、特定に必要な場合のみ聴取すること
・対応内容	問い合わせ及び応答の内容
・カテゴリ	制度説明、異動届等記入方法、窓口案内、他制度説明等